



DELIBERAZIONE
n. 106 del 4 novembre 2019

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 357/18 xxx/ Voip Voice S.r.L.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome", sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 41/09/CIR "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa";

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche" e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

VISTA l’istanza GU14 n. 357 del 21 giugno 2018 con cui la xxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Voip Voice S.r.L., (di seguito, per brevità, Voip Voice) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 055 27xxx con la società VoipVoice, lamenta l’interruzione senza preavviso del servizio a far data dal 10 novembre 2017.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione agli atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- “*dal giorno 10 novembre 2107 la numerazione 055 27xxx non funziona, non si riceve e non si chiama. Dopo le dovute verifiche, nella stessa data, viene spedita una mail al supporto VoipVoice per richiedere assistenza. (...). La sera dello stesso giorno viene inviata una mail da VoipVoice dicendo che: ‘Si informa che, per effetto di interruzioni di servizi prestati all’ingrosso da altri operatori di comunicazioni con noi interconnessi, ossia per cause indipendenti dalla volontà diretta o indiretta di VoipVoice, i servizi potranno subire delle sospensioni a far data dal 10 novembre.. Per ovviare a tale situazione siamo a mettervi a disposizione un numero alternativo gratuitamente con il medesimo prefisso telefonico perfettamente funzionante in entrata e in uscita facendone richiesta al supporto Voice. In una mail del 12 novembre 2017 VoipVoice scrive ancora: “la informiamo che, per effetto di interruzioni di servizi prestati all’ingrosso da altri operatori di comunicazioni con noi interconnessi, ossia per cause indipendenti dalla volontà diretta o indiretta di VoipVoice, la sospensione dei servizi cominciati in data 10 novembre sta continuando e al momento non abbiamo tempistiche di ripristino.” Il giorno 14 novembre 2017 viene spedita una mail da VoipVoice con la comunicazione che viene attivato un numero provvisorio che farebbe una deviazione sul vecchio numero, per le chiamate in entrata. Secondo VoipVoice le chiamate in uscita funzionano regolarmente;*

- constatava che “*il numero provvisorio non ha mai funzionato e in particolare dal 28 novembre 2017 anche le chiamate in uscita non vanno a buon fine. Scriveva una mail al supporto VoipVoice per richiedere un numero alternativo*”;

- a seguito di vari solleciti riceveva una comunicazione dall’operatore in data 5 dicembre 2017 con cui veniva informato “*che il giorno 27 dicembre 2017 sarebbe stata ripristinata la numerazione originale. Nel mentre comunque avrebbero comunicato una numerazione provvisoria, la quale non ha mai funzionato*”;

- decideva “di aspettare la riattivazione e di utilizzare un numero alternativo di un altro provider telefonico”;
- in data 29 dicembre 2017 inviava un ulteriore sollecito in quanto “non aveva ricevuto nessuna comunicazione di riattivazione da parte di VoipVoice. L’operatore informava che “la linea è stata attivata ma è in verifica a Telecom per il corretto instradamento”;
- “il giorno 15 gennaio 2018 VoipVoice comunicava la riattivazione della linea 055 27xxx e relativi interni, ma non funzionavano né le chiamate in entrata né quelle in uscita”;
- inviava un reclamo, in data 18 gennaio, tramite mail al supporto VoipVoice per assistenza, “il quale comunicava (...) che ancora le linee non sono state ripristinate”;
- “in data 2 Febbraio 2018 l’operatore comunicava tramite mail la riattivazione della linea ma solo in uscita, chiedendo un numero per le deviazioni delle chiamate in entrata, ma il problema permaneva sia per le chiamate in entrata che in uscita (...)”;
- “in data 20 febbraio 2018 inviava una mail a VoipVoice per ricevere assistenza con l’errore tracciato sul centralino, [riceveva] delle risposte, ma purtroppo, per motivi non previsti, [venivano] scartate dal sistema di ANTISPAM”;
- parte istante evidenziava che “le mail venivano ripristinate il 2 marzo (...) ma il problema non [era] risolto; la VoipVoice comunicava tramite un proprio tecnico che il problema era sulle credenziali: l’username doveva essere preceduto da un 5. Quindi il nuovo username sarebbe stato 505527 xxx e non 05527xxx. A seguito dei test sembrava tutto funzionare ma il giorno successivo, il 7 marzo 2018, le chiamate in entrata cadevano regolarmente dopo pochi secondi. Veniva comunicato che il problema era sugli apparati di rete; nei giorni successivi venivano effettuati dei riavvii come indicato dal supporto ma il problema però persisteva”;
- in data 28 marzo inviava “ancora una mail a VoipVoice perchè non funzionavano di nuovo sia le chiamate in entrata che in uscita. La risposta di VoipVoice era di riavviare di nuovo gli apparati di rete, (...) ma il problema persisteva”.

In data 28 maggio 2018 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore VoipVoice tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, per la mancata adesione dell’operatore convenuto.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i. “indennizzo per malfunzionamento del servizio”;
- ii. “indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami”.

2. La posizione dell’operatore.

La società VoipVoice in data 20 luglio 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale, ha osservato che “Voip Voice è uno switchless reseller, legittimato ad offrire al pubblico servizi di rete e/o comunicazione elettronica, giusta autorizzazione conseguita a seguito di dichiarazione resa a norma dell’articolo 25 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, acquistati sul mercato wholesale presso Operatori TLC debitamente autorizzati. Tra i propri fornitori vi è anche la società Digitel Italia S.p.A., (...). Come già comunicato attraverso tutti i mezzi informativi possibili - ivi compresi costanti aggiornamenti sul portale aziendale - il disservizio non è in alcun modo imputabile a VoipVoice, bensì ad un contenzioso in atto tra Digitel e Telecom Italia S.p.A. («Telecom»). (...) La risorsa di numerazione interessata dal disservizio lamentato rientra, per l’appunto, tra quelle sotto fornitura Digitel.

Voipvoice ne ha avuto notizia allorquando, sul sito internet di Digitel, è comparso un comunicato datato 12 novembre 2017, nel quale si affermava quanto segue: «nonostante tutti gli sforzi profusi da Digitel Italia, in totale spregio delle norme di legge oltre che di buon senso, in data 10 novembre u. s., Telecom Italia ha inopinatamente proceduto al distacco dei servizi a favore della stessa. E ciò Telecom Italia ha fatto nonostante le ripetute proposte formulate e pretestuosamente rifiutate, ma soprattutto la proposizione da parte di Digitel Italia del ricorso per l'ammissione alla procedura di concordato in bianco ai sensi dell'articolo 161 LF. Tutto ignorato».

L'operatore ha evidenziato che “sin dal giorno successivo alla constatazione della reale causa del "problema", si è immediatamente attivato con una segnalazione ad AGCOM, sollecitando un urgente intervento a garanzia dei consumatori. In accoglimento (anche) dell'istanza di Voipvoice, AGCOM, con ordinanza presidenziale n. 27/17/PRES del 15 novembre u.s. - consultabile sul portale dell'Autorità - è intervenuta prontamente, ordinando a Digitel e Telcom la cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti (ivi compresi i reseller) e stabilendo, nell'articolato provvedimento, una procedura tecnica per la risoluzione del problema. (...) L'Autorità ha dato la massima diffusione al provvedimento adottato, in base al quale tutti gli operatori coinvolti - estranei alla causa dei disservizi - sono impegnati a tempo pieno nelle procedure indicate, che VoipVoice auspica possano esaurirsi in tempi ragionevolmente brevi, con ripristino della piena funzionalità dei servizi”.

Infine l'operatore ha concluso “affinché la domanda avversaria sia rigettata, trattandosi di caso scolastico di non imputabilità dell'inadempimento temporaneo ex art. 1218 c.c. in relazione al quale la regolamentazione di settore esclude il diritto a percepire indennizzi”.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi di seguito esposti.

Nel merito:

Per la risoluzione della controversia occorre richiamare quanto stabilito da Agcom (di seguito Autorità) nelle propria Ordinanza Presidenziale n. 27/17/PRES del 15 novembre 2017, con la quale è intervenuta ordinando a Digitel Italia S.p.A. (di seguito per brevità Digitel) e a Telecom Italia S.p.A. (di seguito per brevità Telecom Italia) la cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti (ivi compresi i reseller) e stabilendo, nell'articolato provvedimento, una procedura tecnica per la risoluzione del problema.

Come noto, a far data dal 10 novembre 2017, Telecom Italia ha interrotto i flussi di interconnessione nei confronti della società Digitel, a causa del persistente stato di morosità, di conseguenza le società reseller, tra cui anche Voipvoice, non sono da ritenere responsabili dei disservizi ai propri clienti conseguenti alla cessazione dei servizi di Digitel avvenuti a far data dal 10 novembre 2017 e fino al 22 dicembre, trattandosi di eventi da essi indipendenti ed assimilabili alla causa di forza maggiore, pertanto, non possono, essere soggetti ad indennizzi ai sensi dell'articolo 2 del Regolamento sugli indennizzi.

L'Autorità, nel corso di alcune riunioni avute con le società reseller, ha precisato che le stesse, non essendo state avvertite preventivamente da Digitel, come invece le era stato intimato, dell'imminente distacco dei servizi all'ingrosso forniti da quest'ultima, non hanno alcuna responsabilità e, anzi, a loro volta sono stati oggetto di una condotta non corretta e lesiva perché non sono stati messi nelle condizioni di intervenire per tempo ed evitare i disservizi ai propri clienti, pertanto, è corretto ritenere che i reseller possano invocare la causa di forza maggiore per il periodo 10 novembre – 22 dicembre 2017.

Nella riunione del 22 dicembre 2017, i *reseller* sono stati resi edotti della corretta procedura da seguire. In particolare, la procedura individuata nella riunione per gestire in modo efficiente le richieste di passaggio, prevede che i *reseller* comunichino le relative richieste ai propri nuovi *wholesaler* (secondo modalità condivise tra i due soggetti) e che siano questi ultimi ad inviare a TIM, tecnicamente e secondo le note procedure, le richieste di migrazione/NP pura e a gestire le corrispondenti notifiche.

A partire dal 22 dicembre 2017, i *reseller* erano consapevoli della situazione e avrebbero dovuto attivarsi, per garantire il ripristino dei servizi ai propri clienti, per richiedere la migrazione di questi su una piattaforma di rete diversa da disconnessa (in particolare, quella di un nuovo operatore *wholesale*).

Nel caso di specie, si ritiene che la società Voipvoice non abbia dimostrato di aver attivato tempestivamente, a partire dal 23 dicembre 2017, una nuova relazione commerciale con un wholesaler o con Telecom Italia, verso cui trasferire i propri clienti, né di aver richiesto esplicitamente a tale wholesaler di avviare tutte le necessarie procedure per attivare sulla rete di quest'ultimo i propri clienti disserviti, fornendo, per ciascuno di essi, all'operatore ingaggiato, le necessarie informazioni tecniche. Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i.) relativa alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per il disservizio debba trovare accoglimento limitatamente al periodo 23 dicembre 2017 – 21 giugno 2018 (data di presentazione dell'istanza di definizione). La società Voipvoice sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione del servizio telefonico per motivi tecnici, ai sensi degli articoli 5, comma 1 e 12, comma 2 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 10,00 pro die per l'importo di euro 1.800 (180 giorni per 10,00 euro).

Inoltre, l'operatore è tenuto a stornare o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento) le somme addebitate nel periodo di interruzione del servizio telefonico a far data dal 10 novembre 2017 fino al 21 giugno 2018, nonché, a ritirare, a propria cura e spese, l'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Viceversa, non è meritevole di accoglimento la domanda sub *ii*) relativamente alla mancata risposta al reclamo atteso che, dalla documentazione in atti, non risultano reclami inevasi dall'operatore, il quale come dichiarato dall'istante medesimo, si è attivato per la risoluzione delle problematiche lamentate, nonostante il perdurare del disservizio in questione.

Infine, tenuto conto del comportamento dell'operatore nel corso del procedimento, che non ha partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 4 novembre 2019;

D E L I B E R A

In parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 21 giugno 2018 dalla xxx nei confronti dell'operatore VoipVoice S.r.L., che detto operatore provveda :

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:

DELIBERAZIONE
n. 106 del 4 novembre 2019

- a) della somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento;
 - b) della somma di euro 1.800,00 per l'interruzione del servizio telefonico di cui all'utenza n. 055 27xxx;
- 2) a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) delle competenze fatturate nel periodo compreso dal 10 novembre al 21 giugno 2018.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera b) e punto 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi